

VELOCITÀ E COSTI BASSI, LE ARMI DELLA MEDIAZIONE

LE AZIENDE NON POSSONO ATTENDERE I TEMPI LUNGHI DELLA GIUSTIZIA CIVILE. MA CONTEMPORANEAMENTE VOGLIONO IMPARZIALITÀ NELLE DECISIONI E ASCOLTO DA PARTE DELLE COMPAGNIE, CHE, A LORO VOLTA, POSSONO UTILIZZARE LE ADR COME PLUS PER LA CUSTOMER SATISFACTION

Per capire quale sia il *sentiment* principale legato alle ADR nel settore assicurativo, specialmente mediazione e arbitrato, è utile guardare ai dati di una ricerca dell'*Osservatorio Carefin Bocconi sulla comunicazione assicurativa*, presentato recentemente a Milano.

Da parte delle aziende, in linea generale, è possibile segnalare alcune tendenze: c'è un'apertura e una disponibilità ampia nel ricorso alle ADR, a patto che queste consentano un reale risparmio di tempo. Le lungaggini della giustizia civile italiana, si sa, sono un problema molto sentito: soprattutto dalle piccole imprese che non possono impiegare risorse (denaro ma anche tempo) ad attendere anni i tre gradi del processo.

UN CAMPIONE ETEROGENEO

Indagini sulla giustizia alternativa in ambito assicurativo, questo il titolo della ricerca, ha testato un campione di clienti assicurativi *corporate* per capire quali sono le richieste delle aziende, quali le esperienze già fatte e quale la soddisfazione ottenuta. Quest'analisi è utile anche al mondo assicurativo per capire quale sia il vissuto dei clienti rispetto al contenzioso e così, eventualmente, migliorare anche in questo campo la *customer experience*.

Il campione di aziende è diviso per settori, numero di addetti e fatturato: il 37% servizi pubblici e privati (enti, amministrazione pubblica, difesa, trasporti e for-

natura energia), il 15% agricoltura, il 14% manifatturiero, l'11% costruzioni, il 9% commercio e il restante 14% misto. Del totale il 69% è composto di aziende con meno di 10 dipendenti, il 24% da 10 a 50 addetti, il 4% da 51 a 150 e il 3% oltre i 150 dipendenti. Venendo infine al fatturato il 52% dichiara meno di 500 mila euro l'anno; il 28% tra 500 mila e 999 mila euro; il 13% tra un milione e due milioni e l'8% oltre i 10 milioni.

ITER E LIQUIDAZIONE? IN MENO DI UN ANNO

Come si diceva, oltre il 60% del campione, riguardo alla via giudiziaria di risoluzione delle controversie, lamenta problemi di tempistiche nella liquidazione; oltre il 50% evidenzia una lievitazione dei costi, problematiche di gestione e un *quantum* di risarcimento non soddisfacente.

L'80% degli intervistati, del resto, quantifica in meno di un anno il tempo adeguato per la conclusione dell'iter e per la liquidazione, a prescindere dalla cifra. Tuttavia, qualora il risarcimento atteso superasse la quota media del 15% del fatturato annuo, la percentuale di intervistati disponibile ad attendere tra uno a tre anni crescerebbe seppur di poco.

Ma sono proprio i tempi a preoccupare di più e a far dire a due terzi del campione che accetterebbe nei contratti assicurativi un vincolo di obbligatorietà alla me-

PERCHÉ SCEGLIERE LA MEDIAZIONE

Per i tempi definiti

42,37%

59,32%

70,34%

Per i costi

33,05%

46,61%

65,25%

Per l'individuazione di un organismo di mediazione indipendente

36,44%

46,61%

68,64%

COMPLETAMENTE D'ACCORDO

COMPLETAMENTE O MOLTO D'ACCORDO

COMPLETAMENTE, MOLTO O MEDIAMENTE D'ACCORDO

Fonte: Carefin-Bocconi

CHI HA PAURA DEI RECLAMI?

Una gestione integrata del contenzioso da parte delle compagnie ha effetti molto positivi sulla relazione con i clienti. Presidiare con cura tutto il processo, dal reclamo fino all'eventualità negativa della chiamata in giudizio, aumenta comunque la percezione nel cliente di avere di fronte una compagnia di qualità.

Le compagnie, in questi anni, si sono molto strutturate per la gestione dei reclami, soprattutto dopo l'emanazione del *Regolamento 24* dell'allora **Isvap**. Ma non è solo una questione di *compliance*; secondo **Pa-trizia Contaldo**, ricercatrice dell'Università Bocconi di Milano, membro dell'*Osservatorio sulla comunicazione assicurativa Carefin Bocconi*, il reclamo impatta sulla compagnia molto più oggi che in passato. "Ecco perché - spiega - è importante che *customer care*, gestione dei reclami e definizione dei contenziosi facciano parte di un unico processo. Dominare l'evento negativo attraverso una maggior disponibilità alla mediazione è già il primo passo per risolvere il conflitto. Indipendentemente da come terminerà l'iter della diatriba, la chiarezza dell'interlocutore e la certezza di essere almeno ascoltati influenzeranno il giudizio del cliente alla fine del processo".

I clienti più ascoltati e curati in fase di contenzioso sono più soddisfatti di altri, nonostante la quota del risarcimento reale (qualora ci fosse) risultasse più bassa di quella attesa.

"Per una gestione integrata del contenzioso - conclude Contaldo - occorre presidiare il processo costantemente, con un forte coinvolgimento da parte del *top management*, e monitorare le cause degli eventi negativi: solo così le compagnie potranno trasformare le diatribe in positivi impatti sul business".

di mediazione o all'arbitrato. Insomma l'aspettativa verso la mediazione sembra alta, in primis per un risparmio di risorse, e soprattutto per una loro definizione certa.

ARBITRATO VUOL DIRE IMPARZIALITÀ E AUTOREVOLEZZA

Per quanto riguarda l'arbitrato, invece, contano comunque i tempi definiti (poco più di un anno), ma soprattutto incide il *carattere decisorio del lodo*, cosa che nelle aziende riscuote molto successo (66,1%). Nel caso dell'arbitrato ben l'80,6% delle aziende vorrebbe che la nomina degli arbitri avvenisse a cura di un Ente pubblico, per esempio la camera di Commercio.

La forza dell'arbitrato è quindi l'efficacia del lodo (art. 824 bis del Codice di procedura civile), che ha il valore di una sentenza. Come ricorda l'avvocato **Filippo Danovi**, ordinario di diritto processuale civile presso l'Università Bicocca di Milano, "la parità del lodo è riconosciuta anche dalla giurisprudenza", mentre le possibilità di impugnazione dell'esito dell'arbitrato "sono limitate a evidenti vizi di forma". Quindi il ricorso è meno probabile rispetto alla mediazione.

MA LA MEDIAZIONE RESTA PIÙ ECONOMICA

Infine, sia mediazione sia arbitrato sono ancora esperienze limitate: soltanto un quarto degli intervistati ha sperimentato una delle due ADR negli ultimi cinque anni per dirimere controversie assicurative. Tra quelli che si sono rivolti al mediatore, il 62% è rimasto soddisfatto dai costi limitati; mentre solo il 38% di chi ha usufruito dell'arbitro è rimasto contento dei soldi spesi. **F.A.**